

Všeobecné obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky pre nakupovanie online

posledná aktualizácia: 05. 03. 2023

1. ROZSAH TÝCHTO VŠEOBECNÝCH PODMIENOK

Rozsah týchto všeobecných obchodných podmienok: Ak ste zákazníkom (ďalej len **zákazník**) nakupujúcim v internetovom obchode Forhercare (ďalej len „**internetový obchod**“), vybavíme vašu objednávku a dodáme vám produkty podľa týchto všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**všeobecné obchodné podmienky**“).

Prečítajte si tieto všeobecné obchodné podmienky: Pred odoslaním objednávky si pozorne prečítajte tieto všeobecné obchodné podmienky. Nájdete v nich dôležité informácie, ako napríklad kto sme, ako vám poskytujeme produkty, ako vám oznámime zrušenie objednávky alebo čo robiť v prípade, ak sa vyskytnú problémy s vašou objednávkou.

Produkty predávame len koncovým spotrebiteľom: Prostredníctvom internetového obchodu uzatvárame zmluvy len s osobami klasifikovanými ako spotrebiteľia (oddiel 8.1. Občianskeho zákazníka). Neponúkame možnosť nakupovať v našom internetovom obchode obchodným subjektom (oddiel 8.1 (4) Občianskeho zákonníka).

Informácie o elektronickom uzatvorení zmluvy: Uzatvorená zmluva sa uloží elektronicky a jej obsah si môžete pozrieť v elektronickej korešpondencii, ktorú vám pošleme. Jazykom zmluvy je slovenčina.

2. INFORMÁCIE O NÁS A SPÔSOBE, AKO NÁS MÔŽETE KONTAKTOVAŤ

Kto sme? Poskytovateľ služby tohto internetového obchodu a predajca Korlátolt Felelősségű Társaság (ďalej len ako: my alebo Forhercare), registračný súd: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; registračné číslo spoločnosti: Cg. 01-09-356668; sídlo: Maďarsko, 1091 Budapešť, Üllői út 105; DIČ: 27912162-2-43. Neprihlásili sme sa k dodržiavaniu etického kódexu. Naším poskytovateľom webových hostingových služieb je spoločnosť KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft. (sídló: Maďarsko, 5071 Besenyszög, Táncsics Mihály út 10., Cg. 16-09-015111; kontaktné údaje: support@kmak.hu). Na Slovensku podliehame dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie, info@soi.sk, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, Slovensko a v Maďarsku súdu Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Maďarsko, 1055 Budapest, Markó u. 27., telefónne číslo: +36 1 354 6000.

Ako nás môžete kontaktovať? Môžete sa obrátiť na náš tím zákazníckeho servisu na adrese: hello@sk.forhercare.com

Ako vás budeme kontaktovať? Ak vás budeme potrebovať kontaktovať, urobíme tak e-mailom, telefonicky alebo písomne na e-mailovú adresu alebo poštovú adresu, ktorú uvediete v objednávke.

Písomný kontakt zahŕňa e-mail. Keď použijeme výrazy v týchto všeobecných podmienkach **písomne** alebo v **písomnej podobe**, budeme mať na mysli aj e-mailové správy.

3. ZMLUVA UZATVORENÁ S VAMI

Ako prijmeme vašu objednávku? Vašu objednávku prijmeme a zmluvu medzi nami budeme považovať za uzatvorenú vtedy, keď vás e-mailom informujeme o tom, že objednávku sme prijali. Prijmeme len objednávky vytvorené v internetovom obchode. Neprijmeme objednávky vytvorené telefonicky, faxom, e-mailom ani listom. Na nákup nie je potrebná registrácia. Objednávky je možné vytvoriť v internetovom obchode každý deň medzi 0 – 24 h s výnimkou prípadu, ak nie je internetový obchod dostupný.

Ako vytvoríte objednávku? Svoju objednávku vytvoríte tak, že si z uvedených produktov vyberiete produkt/produkty, ktoré chcete kúpiť. Po ich zvolení sa produkty pridajú do nákupného košíka. Obsah svojho nákupného košíka si môžete kedykoľvek pozrieť kliknutím na možnosť „Košík“. Počet položiek, ktoré si chcete kúpiť, je možné slobodne meniť. Pridanie vybraného produktu do košíka nepredstavuje rezerváciu produktu ani prejavenie úmyslu o kúpe. Z tohto dôvodu sa môže produkt z košíka kedykoľvek odstrániť, ak si ho medzitým kúpil iný zákazník alebo ak je nedostupný z iného dôvodu.

Vaša objednávka a záväzok voči ponuke: Prijatím objednávky vzniká na vašej strane ponuka a záväzok voči tejto ponuke. Objednávka sa spracuje v dvoch krokoch. Prvá automatická správa zo systému, ktorú vám pošleme e-mailom po vytvorení objednávky, je len informatívna (prvá automatická správa zo systému) a predstavuje len potvrdenie údajov v objednávke (meno, e-mailová adresa, telefónne číslo, fakturačné a dodacie údaje atď.), ID objednávky, dátum objednávky, zoznam objednaných produktov, množstvo, cenu, poplatok za dodanie/príjem, konečnú splatnú sumu a skutočnosť, že sme objednávku prijali, ale nepredstavuje prijatie vašej ponuky a uzatvorenie kúpnej zmluvy.

Potvrdzovací e-mail s prvou automatickou správou zo systému dostanete najneskôr do 48 hodín po vytvorení objednávky. Ak prvú automatickú správu zo systému nedostanete do 48 hodín, zaniká náš záväzok ohľadom našej ponuky vo vzťahu k objednávke. Text a dodatky platných všeobecných obchodných podmienok budú súčasťou prílohy potvrdzovacieho e-mailu vo formáte PDF.

Po vytvorení objednávky môžete pokračovať kliknutím na možnosť „Dodanie a platba“. Bude nasledovať výzva, aby ste zadali podrobnosti potrebné pre vystavenie faktúry a doručenie a vybrali spôsob platby, ktorý chcete použiť [online bankovou kartou alebo dobierkou]. Ak sa vaša fakturačná a dodacia adresa líšia, musíte zadať obidve adresy samostatne. Ak nechcete svoje údaje poskytnúť, nebudete môcť v nákupe pokračovať.

Celý obsah svojho košíka a detaily objednávky si môžete pozrieť na strane „Dodanie a platba“. Pred dokončením objednávacieho procesu sa môžete vždy vrátiť na predchádzajúcu stranu objednávky, kde môžete zadané údaje opraviť alebo prerušiť proces objednávky. Ak to chcete urobiť, kliknite na tlačidlo „späť“ v prehliadači alebo na ikonu „ceruzky“, ktorá predstavuje možnosť úpravy v časti „Súhrn objednávky“ na karte

„Dodanie a platba“. Prosíme vás, aby ste vždy pred dokončením objednávky skontrolovali zadané údaje vo svojej objednávke a obsah svojho nákupného košíka, ako aj typ a množstvo každej objednanej položky.

Po zadaní a skontrolovaní údajov môžete pokračovať kliknutím na tlačidlo „Ďalej“. Ak sú všetky údaje v objednávke v časti „Súhrn objednávky“ správne, musí zákazník najprv prijať tieto všeobecné obchodné podmienky zaškrtnutím príslušného políčka, potom musí zaškrtnúť samostatné políčko, ktorým jasne potvrdí prijatie platobnej povinnosti, či už online bankovou kartou alebo dobierkou. Na tejto obrazovke môžete k svojej objednávke pridať poznámky, potom ju môžete odoslať kliknutím na tlačidlo „Objednať“ v spodnej časti obrazovky. Ak platíte vopred online bankovou kartou, kliknutím na tlačidlo „Objednať“ vás prehliadač presmeruje na platobné rozhranie Barion, kde môžete zaplatiť podľa popisu tu. Kliknutím na tlačidlo „Objednať“ a po dokončení platby bude vaša objednávka automaticky spracovaná. Ak je platba úspešná, budete presmerovaný/presmerovaná na webovú stránku internetového obchodu. V prípade neúspešnej platby sa medzi vami a nami neuzatvorí žiadna kúpna zmluva a vaša objednávka bude zamietnutá. Dodacie a fakturačné údaje sa po vytvorení objednávky nedajú meniť.

Ak nemôžeme prijať a potvrdiť vašu objednávku: Ak nedokážeme potvrdiť, a tým ani prijať vašu objednávku, informujeme vás o tom písomne. V tomto prípade vám za produkt nič nenaúčtujeme. Toto môže byť spôsobené tým, že produkt nie je na sklade alebo sú naše zdroje nečakane obmedzené, čo sme nedokázali predpokladať, alebo sme našli chybu v cene alebo popise produktu. Ak je produkt nedostupný, máte možnosť poskytnúť nám e-mailovú adresu, na ktorú vám zašleme upozornenie, keď bude produkt dostupný na objednanie.

ID vašej objednávky: Priradíme vám ID objednávky, ktoré vám oznámime hneď po prijatí vašej objednávky. Poskytnutím ID objednávky nám pomôžete identifikovať objednávku v prípade, že nás v súvislosti s touto objednávkou budete kontaktovať.

Kupóny: Máte možnosť zadať a potvrdiť kód kupónu, ak nejaký vlastníte. Poskytnutá zľava na kupóne sa odpočíta od celkovej sumy objednávky. Overíme kód kupónu a ak je tento neplatný, máme právo odmietnuť jeho prijatie. Uvedenie platného kódu kupónu je vašou povinnosťou.

Poplatky za používanie: Poskytovateľ vašich elektronických komunikačných služieb môže účtovať poplatok na základe individuálneho predplatného alebo zmluvy na internetové, mobilné alebo iné elektronické pripojenie k zariadeniu (napr. mobilný telefón), ktoré používate. Viac informácií o poplatkoch a sadzbách za používanie vám poskytne váš poskytovateľ elektronických komunikačných služieb.

Uzatvorenie kúpnej zmluvy: Po potvrdení vašej objednávky sme podľa zmluvy uzatvorenej s vami a v súlade s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami povinní dodať vám objednaný produkt a relevantné dokumenty a zabezpečiť expedíciu k vám a vy ste povinný/povinná zaplatiť nám plnú kúpnu cenu a náklady na doručenie a prevziať doručený produkt. Po uzatvorení kúpnej zmluvy sa stávate vlastníkom produktu až po zaplatení celej kúpnej ceny. Produkty sa budú považovať za doručené v čase doručenia a vy ste v rovnakom čase povinný prevziať zásielku tovaru. Zmluva je splnená splnením zmluvných povinností. Kúpna zmluva zaniká tiež po zákonom uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy.

4. NAŠE PRODUKTY

Ďalšie informácie o našich produktoch: Podrobnejší popis každého produktu, predajnú cenu produktu pre rôzne objemy balenia, jednotkovú cenu produktu, ak sa predáva po jednotkách, všeobecné charakteristiky produktu, hlavné zložky produktu, dávkovanie produktu a informácie o použití produktu získate po kliknutí na obrázok produktu alebo na príslušný odkaz vedľa neho. Máte povinnosť prečítať si návod na použitie alebo informačný leták objednaného produktu a vždy si preštudovať pokyny výrobcu pred použitím produktu, aby ste predišli zdravotným problémom a používali ho správne.

5. VAŠE PRÁVO NA VÝMENU

Ak chcete objednaný produkt vymeniť, kontaktujte nás. Budeme vás informovať, či je požadovaná výmena možná. Budeme vás informovať o všetkých zmenách ceny produktu, dátume doručenia alebo iných potrebných zmenách vyplývajúcich z vami požadovanej výmeny a požiadame vás, aby ste potvrdili, že súhlasíte s danou zmenou. Ak výmenu nie sme schopní urobiť alebo ak sú dôsledky výmeny pre nás neprijateľné, môžete odstúpiť od zmluvy prostredníctvom príslušného oznámenia (pozri odsek 8 – Vypovedanie zmluvy, právo na odstúpenie).

6. DODANIE VÝROBKOV

Poštovné: V súvislosti s vašou objednávkou vám naučtujeme poštovné uvedené na našej webovej stránke. Poštovné platné pre zmluvu bude uvedené na našej webovej stránke v čase objednávky – 3,49 € brutto (t. j. tri eurá a štyridsaťpäť centov vrátane DPH).

Kedy odošleme produkty? Počas objednávacieho procesu vás budeme informovať o tom, kedy vám produkty odošleme. Termín dodania je zvyčajne 1 – 3 pracovné dni, čo je len informatívny údaj, pretože vo výnimočných prípadoch to môže byť dlhšie.

Produkty posielame len na Slovensko: Doručenie sa uskutoční na fakturačnú adresu alebo na inú vami uvedenú adresu na Slovensku. Počas trvania týchto všeobecných obchodných podmienok vám objednané produkty dodáme len na existujúcu adresu na Slovensku. Dodanie objednaného produktu na adresu PO Box alebo poštu nie je možné. Uveďte adresu, na ktorej vás zastihneme, alebo na ktorej bude prítomná vami poverená dospelá osoba, ktorá preberie zásielky s objednaným tovarom vo zvolenom čase dodania.

Doručenie kuriérom: Objednaný produkt doručí kuriér spoločnosti Packeta Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság, (sídlo: Maďarsko, 1044 Budapešť, Ezred u. 1-3 B2/11, reg. č. spoločnosti: 01–09–202186, DIČ: 25140550-2-41).

Vami poskytnuté kontaktné údaje a adresa (meno, adresa, telefónne číslo) poskytneme zmluvnej kuriérskej službe na účel dodania prostredníctvom nášho logistického partnera v súlade s naším oznámením o ochrane osobných údajov. Po prevzatí kúpeného produktu vám kuriérska služba pošle e-mail, v ktorom uvedie

informácie o doručení vrátane očakávaného času dodania, informácie o sledovaní a priame kontaktné informácie na kuriéra. Kuriéra môžete kontaktovať v prípade, že potrebujete ďalšie informácie o doručení.

Nie sme zodpovední za oneskorenie mimo našej moci: Ak sa doručenie výrobkov oneskorí z dôvodu udalosti mimo našej moci, oznámime vám to hneď, ako to okolnosti dovoľia, a prijmeme kroky na zmiernenie všetkých dosahov oneskorenia. Ak tak urobíme, nebudeme niesť zodpovednosť za oneskorenie spôsobené takouto udalosťou, ale môžete nás kontaktovať, zrušiť zmluvu a po jej zrušení vám vrátime cenu za produkty, ktoré ste zaplatili, ale nedostali.

Výhrada vlastníctva. Vlastníkom produktu sa stávate hneď, ako prijmeme celú jeho kúpnu cenu.

7. CENA A SPÔSOBY PLATBY

Kde môžete nájsť cenu produktu? Cena produktu (vrátane DPH) je cena uvedená vedľa produktu v internetovom obchode. Urobíme všetko pre to, aby bola cena produktu, ktorú vidíte, presná. Prečítajte si ale časť „**Čo sa stane, ak je cena nesprávna?**“, kde sú uvedené informácie, čo sa stane, ak zistíme chybu v cene vami objednaného produktu. Ceny uvedené vedľa produktov v internetovom obchode sú v eurách a uvádzame ich vrátane DPH, ako to určuje zákon. Vo vzťahu k doručeniu kúpeného produktu ste povinný/povinná okrem ceny produktu zaplatiť poštovné, ako aj manipulačný poplatok, ak si zvolíte platbu dobierkou. Celková suma objednávky je uvedená v zhrnutí objednávky a v potvrdzovacom e-maile a zahŕňa všetky náklady vrátane kúpnej ceny a poštovného.

Zľavy: Ak sú produkty predávané so zľavou, je táto skutočnosť a výška zľavy výslovne uvedená. Ak produkt podlieha pravidelnému znižovaniu ceny, bude pôvodná cena, ktorá platila minimálne 30 dní pred znížením ceny, preškrtnutá a nová zľavnená cena bude uvedená vedľa nej. Špeciálne ponuky platia len počas období uvedených pre dané množstvo každého produktu, ktoré sme určili vopred alebo do vypredania skladu, takže na to počas vytvárania objednávky nezabudnite.

Čo sa stane, ak je cena nesprávna? Kedykoľvek sa môže napriek našim snahám stať, že niektoré produkty, ktoré predávame, môžu mať uvedenú nesprávnu cenu. Zvyčajne ceny kontrolujeme pred potvrdením a prijatím vašej objednávky, takže ak je správna cena produktu v čase objednania nižšia ako cena uvedená v čase objednania, naúčtujeme vám nižšiu cenu. Ak je správna cena produktu v čase vašej objednávky vyššia ako cena, ktorú sme vám uviedli, budeme vás kontaktovať s ďalšími pokynmi pred prijatím vašej objednávky.

Kedy a ako musíte zaplatiť a ktoré spôsoby platby akceptujeme?

Akceptujeme online platbu bankovou kartou alebo v prípade dobierky platbu bankovou kartou alebo hotovosťou.

Online platba bankovou kartou: Pri tomto spôsobe platby sa platba realizuje vopred na platobnej bráne Barion po vytvorení objednávky. Na zaplatenie môžete použiť bankové karty uvedené na webovej stránke poskytovateľa platobnej služby. Zároveň budete presmerovaný/presmerovaná na online platobnú bránu, údaje o nákupnej transakcii sa prenesú spoločnosti Barion, takže podrobné údaje o vašej bankovej karte

nespracúvame my. Spoločnosť Barion Payment Zrt., ktorá je poskytovateľom platobných služieb, je inštitúciou podliehajúcou dohľadu Maďarskej národnej banky a číslo jej licencie je: H-EN-I-1064/2013. V súvislosti s platbou bankovou kartou vám nebudú účtované žiadne poplatky navyše ani vám nevzniknú iné platobné záväzky.

Platba dobierkou pri doručení: Ak chcete kúpnu cenu svojej objednávky zaplatiť pri prijatí zásielky, vyberte si ako spôsob platby platbu dobierkou. V tomto prípade môžete zaplatiť kúpnu cenu bankovou kartou alebo hotovosťou, pričom vám bude účtovaný ďalší manipulačný poplatok vo výške 0,99 € vrátane DPH (deväťdesiatdeväť centov).

Fakturácia: Faktúru, zjednodušený príjmový doklad alebo príslušné elektronické údaje o dostupnosti dostanete elektronicky od nášho fakturačného partnera na e-mailovú adresu uvedenú v čase objednávky.

Čo môžem urobiť, ak si myslím, že vystavená faktúra je nesprávna? Ak si myslíte, že faktúra je nesprávna, okamžite nás kontaktujte a informujte nás o tom.

8. VYPOVEDANIE ZMLUVY, PRÁVO NA ODSTÚPENIE

Máte zákonné práva na vypovedanie zmluvy takto: Vaše právo na vypovedanie zmluvy závisí od toho, čo ste si kúpili, či je produkt chybný, do akej miery a akým spôsobom sme splnili svoje povinnosti a kedy ste sa rozhodli od zmluvy odstúpiť.

Vaše právo na odstúpenie bez udania dôvodu: Pri väčšine produktov, ktoré kúpite online, máte právo rozmyslieť si svoju kúpu a oznámiť nám odstúpenie od zmluvy kedykoľvek do 14 dní. To znamená, že od zmluvy s nami môžete odstúpiť bez udania dôvodu. Obdobie na odstúpenie od zmluvy uplynie 14 dní po dni, kedy ste (alebo vami poverená osoba) prebrali doručený produkt. Takisto máte právo odstúpiť od zmluvy počas obdobia medzi uzatvorením zmluvy a dátumom prijatia produktu.

Obmedzenia práva na odstúpenie: Majte na pamäti, že nemáte právo uplatniť si svoje právo na odstúpenie, ak dotknutý produkt podlieha skaze alebo má krátku dobu skladovateľnosti (napr. produkty, ktoré sa musia skladovať pri určitej teplote atď.) alebo ak sú produkty v uzatvorených baleniach, ktoré sa zo zdravotných alebo hygienických dôvodov nemôžu po otvorení vrátiť (napr. zubné pasty, guľôčkové dezodoranty, spodná bielizeň, masážne oleje, sexuálne pomôcky, kozmetika, doplnky stravy atď.). Viac informácií o týchto obmedzeniach nájdete v Prílohe 1 všeobecných obchodných podmienok.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy: Ak chcete zmluvu s nami vypovedať, oznámte nám to na e-mailovú adresu hello@sk.forhercare.com. Uveďte svoje meno, adresu, podrobnosti o objednávke a ak je to relevantné vaše telefónne číslo a e-mailovú adresu, aby sme vás mohli jednoducho identifikovať. Môžete tiež použiť vzorový dokument Vyhlásenie o odstúpení od zmluvy, ktorý je Prílohou 2 k tomuto dokumentu.

Dôkazné bremeno v prípade oznámenia o odstúpení: V každom prípade musíte poskytnúť dôkazné bremeno o tom, že ste si riadne a v rámci časových obmedzení uvedených v týchto všeobecných obchodných podmienkach uplatnili svoje právo na odstúpenie.

Vrátenie produktov v prípade vypovedania zmluvy: Ak z nejakého dôvodu vypoviete zmluvu po tom, ako vám produkt/produkty pošleme alebo ako preberiete zásielku s produktom/produktmi, musíte produkt/produkty vrátiť bez zbytočného odkladu. Vrátený tovar sa nepreberá v sídle spoločnosti Forhercare Kft., pretože o tento krok sa stará spoločnosť Gedeon Richter Plc. v mene spoločnosti Forhercare Kft. Výrobok musíte vrátiť poštou spoločnosti Gedeon Richter Plc., ktorá koná v mene spoločnosti Forhercare Kft., na adresu Maďarsko, 1103 Budapešť, Vaspálya utca 50. Pri vracaní produktu musíte na obale produktu jasne uviesť tieto informácie: „Forhercare Webshop“. Ak si uplatníte svoje právo na odstúpenie od zmluvy, musíte nám tovar poslať do 14 dní odo dňa, kedy ste nám oznámili váš zámer odstúpiť od zmluvy. Tento termín sa považuje za splnený vtedy, ak nám produkt pošlete pred skončením 14 dňovej lehoty.

Kedy uhradíme náklady na vrátenie tovaru? Náklady na vrátenie tovaru uhradíme v tomto prípade:

- ak je produkt chybný alebo bol popis produktu nesprávny;
- ak odstúpite od zmluvy z dôvodu, že je produkt chybný alebo bol jeho popis nesprávny alebo bol doručený oneskorene z našej chyby a nie ako dôsledok okolností mimo našej moci.

Kedy znášate náklady na vrátenie tovaru vy? Vo všetkých prípadoch okrem tých, ktoré sú uvedené v predchádzajúcom odseku, vrátane prípadu, kedy si uplatníte svoje právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, budete znášať náklady na vrátenie tovaru bez nároku na náhradu. Nebudú vám účtované žiadne iné náklady okrem nákladov na vrátenie produktu.

Ako vám vrátíme peniaze? Zaplatenú kúpnu cenu za výrobky vrátane poštovného vám vrátíme, ak sme povinní zaplatiť ho v súlade s použitým spôsobom platby. Ak výslovne súhlasíte s tým, peniaze vám vrátíme iným spôsobom. V dôsledku odlišného spôsobu vrátenia peňazí vám nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Môžeme však vykonať zrážky z ceny, ako je uvedené nižšie. Ak od zmluvy odstúpite len čiastočne, vrátíme vám len kúpnu cenu vrátených produktov.

Zrážky z vrátenej sumy, ak využijete svoje právo na odstúpenie od zmluvy: Vrátená cena (bez nákladov na doručenie) sa môže znížiť o sumu, o ktorú bola znížená hodnota tovaru, ak to spôsobilo vaše zaobchádzanie s tovarom spôsobom, ktorý by v kamennom obchode nebol povolený. To znamená, ak je toto zníženie hodnoty výsledkom používania, ktoré presahuje rámec používania potrebného na overenie povahy, vlastností a funkcie produktu.

Kedy mi vrátite peniaze? Peniaze, na ktoré máte nárok, vám vrátíme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od dátumu prijatia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Vrátenú sumu môžeme zadržať do momentu, kým nedostaneme produkt späť alebo kým nám nedodáte uspokojivý dôkaz o jeho vrátení.

9. IMPLICITNÁ ZÁRUKA, ZÁRUKA NA VÝROBOK, GARANCIA

Detailné informácie o implicitnej záruke, záruke na výrobok a garancii, na ktoré máte nárok, nájdete vo vzorových pokynoch, ktoré sú súčasťou prílohy 3.

10. NAŠA ZODPOVEDNOSŤ ZA STRATU ALEBO POŠKODENIE NA VAŠEJ STRANE

Budeme niest' zodpovednosť za každú stratu alebo poškodenie vzniknuté v týchto prípadoch: Ak nedodržíme ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok, budeme zodpovední za akúkoľvek stratu alebo škodu, ktorú utrpíte v dôsledku porušenia zmluvy alebo nedodržania primeranej starostlivosti a zručnosti z našej strany.

Obmedzenia vylúčenia zodpovednosti: Nevylúčime ani neobmedzíme žiadnym spôsobom našu zodpovednosť, ak by to bolo v rozpore so zákonom.

11. RIEŠENIE REKLAMÁCIÍ

Podanie reklamácie: Ak chcete podať reklamáciu, môžete nám ju oznámiť prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v časti 2. Na vašu písomnú reklamáciu odpovieme tiež písomne do tridsiatich dní. Reklamáciám podaným týmto spôsobom priradíme jedinečné identifikačné číslo. K svojej odpovedi priložíme správu týkajúcu sa reklamácie. Zaregistrovaná reklamácia bude obsahovať meno a adresu sťažovateľa, popis reklamácie a dátum vyžadovaný zákonom. Ak reklamáciu odmietneme, budeme vás informovať o dôvodoch jej odmietnutia.

Riešenie sporov: Ak sa prípadný spor nevyrieši vzájomnou dohodou, môžete začať právne konanie alebo, ak sa jedná o spotrebiteľský spor, môžete využiť nasledujúce možnosti na uplatnenie svojich práv:

- právne konanie môžete iniciovať na príslušnej zmierovacej komisii <https://esc-sr.sk/> alebo
- spor vyriešiť prostredníctvom určenej platformy na riešenie sporov online ([//webgate.ec.europa.eu/odr](https://webgate.ec.europa.eu/odr))

Právo na podanie na zmierovaciu komisiu: Zmierovacia komisia má kompetenciu riešiť mimosúdne každý spor medzi spotrebiteľom a podnikateľským subjektom, ktorý sa týka kvality a bezpečnosti výrobku, presadzovania pravidiel zodpovednosti za výrobok, kvality služieb, uzatvorenia a plnenia zmluvy medzi stranami (ďalej len „**spotrebiteľský spor**“) a pokúsiť sa v tomto smere dosiahnuť dohodu alebo, ak nie je tento pokus úspešný, rozhodnúť prípad s cieľom zabezpečiť jednoduché, rýchle, efektívne a finančne nenáročné presadenie spotrebiteľských práv. Na žiadosť spotrebiteľa alebo podniku poskytne zmierovacia komisia odporúčanie k právam a povinnostiam spotrebiteľa. Ak chce spotrebiteľ iniciovať konanie zmierovacej komisie, musí sa najskôr pokúsiť vyriešiť spor priamo s dotknutým podnikateľským subjektom. Konanie zmierovacej komisie sa začne na žiadosť spotrebiteľa. Žiadosť musí byť v písomnej podobe a musí byť adresovaná predsedovi zmierovacej komisie.

Platforma na riešenie sporov online: Ak chcete riešiť svoj spotrebiteľský spor online, môžete tak urobiť na online platforme pre riešenie sporov na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Na rovnakej webovej stránke nájdete tiež detailné informácie o možnostiach a podmienkach online riešenia sporov. Túto internetovú platformu vytvorila EÚ pre spotrebiteľov, ktorí chcú reklamovať výrobok alebo službu, ktorú si kúpili online a

chceli by požiadať neutrálnu tretiu stranu (orgán na riešenie sporov) o jej riadenie. Viac informácií o platforme na riešenie sporov online, o tom, ako ju používať a ako vyriešiť spor nájdete na webovej stránke po otvorení odkazu vyššie.

12. OSTATNÉ RELEVANTNÉ PODMIENKY

Táto zmluva sa riadi maďarskými zákonmi: Nič v týchto všeobecných podmienkach nebude žiadnym spôsobom interpretované ako obmedzujúce pre zákonom dané práva spotrebiteľa.

Neplatnosť: Neplatnosť niektorého ustanovenia týchto všeobecných podmienok nebude mať vplyv na platnosť zvyšných ustanovení týchto všeobecných podmienok. V takom prípade zmluvné strany prijímú všetky primerané opatrenia a nahradia neplatné alebo nevykonateľné ustanovenie platným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa svojim ekonomickým a právnym obsahom čo najviac blíži ekonomickému a právnemu obsahu pôvodného ustanovenia s ohľadom na účel a zmysel.

13. PRÍLOHY

- Príloha 1: (Zoznam výrobkov, pri ktorých je právo zákazníka na odstúpenie od zmluvy podmienené)
- Príloha 2: (Vzorové vyhlásenie o odstúpení od zmluvy)
- Príloha 3: (Vzorové pokyny podľa vládneho výnosu 45/2014 (26.II) o implicitnej záruke, záruke na výrobok a garancii)

PRÍLOHA 1 – ZOZNAM VÝROBKOV, PRI KTORÝCH JE PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY PODMIENEČNÉ

Názov výrobku	Kategória
MOMMYTOO POR 200+1600+24 MG 28X PL-SK	doplnok stravy

PRÍLOHA 2 – VZOROVÉ VYHLÁSENIE O ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY

Vyhlásenie o odstúpení od zmluvy

(vyplní a vráti sa len v prípade odstúpenia od zmluvy)

Komu: Forhercare Kft.

Poštová adresa príjemcu: Maďarsko, 1091 Budapest, Üllői út 105.

E-mailová adresa príjemcu: hello@sk.forhercare.com

Ja, dolu podpísaný/á, vyhlasujem, že uplatňujem svoje právo na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s kúpnu zmluvou na tento produkt/produkty:¹

.....
.....

Číslo objednávky (PO)²:.....

Dátum uzatvorenia zmluvy/dátum prijatia:³

Meno zákazníka:

Adresa zákazníka:

Podpis zákazníka:⁴.....

Dňa:,

¹ Sem uveďte produkt/produkty objednané od spoločnosti Forhercare, pre ktoré si chcete uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy.

² Nepovinné pole.

³ Uveďte možnosť, ktorá sa hodí, pretože máte právo odstúpiť od zmluvy nielen po dátume uzatvorenia, ale dokonca pred prevzatím produktu.

⁴ Len pre vyhlásenia na papieri.

PRÍLOHA 3 – VZOROVÉ POKYNY PODĽA MAĎARSKÉHO VLÁDNEHO VÝNOSU 45/2014 (26.II) O IMPLICITNEJ ZÁRUKU, ZÁRUKU NA VÝROBOK A GARANCIU

1. Implicitná záruka

1.1. V ktorých prípadoch si môže zákazník uplatniť svoje právo na implicitnú záruku?

V prípade chybného plnenia spoločnosti Forhercare si môže zákazník uplatniť nárok na implicitnú záruku voči spoločnosti Forhercare v súlade s maďarským Občianskym zákonníkom.

1.2. Aké práva má zákazník v rámci nároku na implicitnú záruku?

Zákazník si môže podľa svojho uváženia uplatniť nároky na túto implicitnú záruku:

Požiadat' o opravu alebo výmenu, pokiaľ nie je možné vyhovieť žiadosti zákazníka, alebo ak by to malo za následok nepomerne zvýšenie nákladov pre spoločnosť Forhercare v porovnaní s alternatívnymi nápravnými prostriedkami. Ak zákazník nepožiadal alebo nemohol požiadať o opravu alebo výmenu, môže požiadať o úmerné zníženie protiplnenia alebo môže chybu opraviť sám alebo ju nechať opraviť inou stranou na náklady spoločnosti Forhercare alebo, ako poslednú možnosť, môže odstúpiť od zmluvy.

Zákazník môže zmeniť vybrané právo na implicitnú záruku na iné právo, ale náklady na zmenu bude znášať on, pokiaľ to je oprávnené alebo ak spoločnosť Forhercare poskytla dôvod.

1.3. Aké je časové obmedzenie, v rámci ktorého si môže zákazník uplatniť nárok na implicitnú záruku?

Zákazník musí informovať o chybe okamžite po jej zistení, ale v žiadnom prípade nie neskôr ako dva mesiace po objavení chyby. Radi by sme ale zákazníka upozornili na to skutočnosť, že si nemôže viac uplatniť svoje práva na nárok na implicitnú záruku po uplynutí dvoch rokov od dátumu plnenia zmluvy. Použitý tovar sa cez internetový obchod nepredáva.

1.4. Voči komu si môže zákazník uplatniť nárok na implicitnú záruku?

Zákazník si môže uplatniť nárok na implicitnú záruku voči podnikateľskému subjektu, t. j. Forhercare.

1.5. Existujú iné podmienky pre uplatnenie nároku na implicitnú záruku?

Do šiestich mesiacov od dátumu plnenia neexistujú žiadne podmienky pre uplatnenie nároku na implicitnú záruku okrem oznámenia chyby za predpokladu, že zákazník dokáže, že výrobok dodala spoločnosť Forhercare ako podnikateľský subjekt. Po šiestich mesiacoch od dátumu plnenia je ale zákazník povinný dokázať, že zistená chyba už existovala v čase plnenia.

2. Záruka na výrobok

2.1. V ktorých prípadoch si môže zákazník uplatniť právo na záruku na výrobok?

V prípade chyby na hnuťnej položke (výrobok) si môže zákazník podľa svojho želania uplatniť právo podľa „I. implicitnej záruky“ alebo nárok na základe záruky na výrobok.

2.2. Aké sú práva zákazníka na základe nároku na záruku na výrobok?

Na základe nároku na záruku na výrobok môže zákazník požiadať o opravu alebo výmenu chybného výrobku.

2.3. V ktorých prípadoch sa považuje výrobok za chybný?

Výrobok sa považuje za chybný vtedy, ak nespĺňa kvalitatívne požiadavky platné v čase jeho umiestnenia na trh, alebo ak nemá charakteristiky popísané výrobcom.

2.4. Aký je termín, do ktorého si musí zákazník uplatniť nárok na základe záruky na výrobok?

Zákazník má na uplatnenie nároku na základe záruky na výrobok dva roky od dátumu, kedy bol výrobok umiestnený na trh výrobcom. Po tomto období nárok zaniká.

2.5. Voči komu a za akých podmienok si môže niekto uplatniť nárok na záruku na výrobok?

Svoj nárok na záruku na výrobok si môžete uplatniť len voči výrobcovi alebo predajcovi hnuťnej položky. Ak si chce zákazník uplatniť nárok na záruku na výrobok, je dôkazné bremeno chyby výrobku na zákazníkovi.

2.6. V ktorých prípadoch je výrobca (predajca) oslobodený od povinnosti poskytnúť záruku na výrobok?

Výrobca (predajca) je oslobodený od povinnosti poskytnúť záruku na výrobok len v prípade, ak vie dokázať, že:

- výrobok nebol vyrobený alebo predaný v rozsahu jeho obchodných činností alebo
- chyba nebola rozpoznateľná s ohľadom na stav vedeckých alebo technických vedomostí v čase umiestnenia výrobku na trh alebo
- chyba výrobku bola spôsobená v dôsledku dodržania zákona alebo povinného ustanovenia úradu.

Výrobca (predajca) musí pre oslobodenie dokázať len jeden dôvod.

Majte na pamäti, že zákazník si nesmie uplatniť aj nárok na implicitnú záruku aj nárok na záruku na výrobok pri tej istej chybe naraz a paralelne. V prípade úspešného nároku na záruku na výrobok si ale môžete uplatniť svoj nárok na implicitnú záruku voči výrobcovi s ohľadom na vymenený výrobok alebo opravený diel.

3. Záruka

3.1. V ktorých prípadoch si môže zákazník uplatniť svoje právo na implicitnú záruku?

V prípade chybného plnenia je spoločnosť Forhercare povinná poskytnúť záruku v súlade s maďarským vládnym výnosom 151/2003 (IX. 22.) o povinnej záruke pre určité tovary dlhodobej spotreby.

3.2. Aké má zákazník práva na základe záruky a v akej lehote?

Záručná lehota začína v momente dodania výrobku zákazníkovi. Záručná lehota je jeden rok, pokiaľ výrobca výrobku neposkytuje dlhšiu záruku. Na opravu na základe záruky je potrebný vyplnený a opečiatkovaný záručný list alebo potvrdenie o platbe (faktúra).

Záruka platí pre výrobky, ktoré sú klasifikované ako tovar dlhodobej spotreby a ktorých hodnota prekračuje 10 000 HUF.

Ak zákazník začne používať výrobok, na ktorý sa poskytuje záruka, po šiestich mesiacoch od dátumu dodania, začína záručná lehota plynúť v deň dodania výrobku. Ak sa výrobok opraví, predĺži sa záručná lehota od dátumu dodania na opravu o čas, počas ktorého nemohol, zákazník výrobok používať podľa určenia z dôvodu opravy.

V prípade chyby, na ktorú sa vzťahuje záruka, má zákazník tieto možnosti:

- Požiadat' o opravu alebo výmenu, pokiaľ nie je možné vyhovieť žiadosti zákazníka alebo by to malo za následok nepomerne zvýšenie nákladov pre spoločnosť Forhercare v porovnaní s alternatívnymi nápravnými prostriedkami.
- Ak zákazník nepožiadala alebo nemohol požiadať o opravu alebo výmenu, môže požiadať o úmerné zníženie protiplnenia alebo môže chybu opraviť sám alebo ju nechať opraviť inou stranou na náklady spoločnosti Forhercare alebo môže zákazník odstúpiť od zmluvy, ak nemá ďalej záujem o opravu ani výmenu výrobku.

Ak sa počas záručnej lehoty v priebehu prvej opravy výrobku spoločnosťou Forhercare zistí, že výrobok nie je možné opraviť, spoločnosť Forhercare vymení výrobok do ôsmich dní, pokiaľ zákazník neurčí inak. Ak nie je výmena výrobku možná, bude spoločnosť Forhercare povinná vrátiť zákazníkovi kúpnu cenu uvedenú na potvrdení o kúpe výrobku, ktorý zákazník predloží – faktúra alebo príjmový doklad vystavený podľa maďarského zákona o DPH – do ôsmich dní.

Ak sa výrobok počas záručnej lehoty znova pokazí po tretej oprave, ak zákazník neurčí inak a ak nepožiadala o úmerné zníženie kúpnej ceny podľa oddielu 6:159 ods. 2 písm. b) maďarského zákona V z roku 2013 o Občianskom zákonníku a zákazník nechce opraviť výrobok sám ani ho nechať opraviť inou stranou na náklady podnikateľského subjektu, bude spoločnosť Forhercare povinná vymeniť výrobok do ôsmich dní. Ak nie je výmena výrobku možná, bude spoločnosť Forhercare povinná vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu uvedenú na potvrdení o kúpe výrobku, ktorý zákazník predloží – faktúra alebo príjmový doklad vystavený podľa maďarského zákona o DPH – do ôsmich dní.

Ak sa výrobok neopraví do tridsiatich dní od dátumu, kedy bola spoločnosť Forhercare informovaná o žiadosti o opravu, spoločnosť Forhercare vymení spotrebný tovar do ôsmich dní po uplynutí 30 dňovej lehoty bez výsledku, ak zákazník neurčí inak. Ak nie je výmena spotrebného tovaru možná, bude spoločnosť Forhercare povinná vrátiť zákazníkovi kúpnu cenu uvedenú na potvrdení o kúpe spotrebného tovaru, ktorý spotrebiteľ predloží – faktúra alebo príjmový doklad vystavený podľa maďarského zákona o DPH – do ôsmich dní od uplynutia tridsaťdňovej lehoty bez výsledku.

Z dôvodu drobnej chyby nie je možné od zmluvy odstúpiť. Zákazník si nesmie uplatniť žiadny nárok na implicitnú záruku a nárok na záruku alebo nárok na záruku na výrobok a nárok na záruku pri tej iste chybe naraz a paralelne.

3.3. Kedy je podnikateľský subjekt oslobodený od povinnosti poskytnúť záruku?

Podnikateľský subjekt je oslobodený od povinnosti poskytnúť záruku len vtedy, ak vie dokázať, že príčina chyby vznikla po jeho plnení.

Nezabudnite, že zákazník si nesmie uplatniť žiadny nárok na implicitnú záruku a nárok na záruku alebo nárok na záruku na výrobok a nárok na záruku pri tej iste chybe naraz a paralelne; v opačnom prípade má ale zákazník práva vyplývajúce zo záruky bez ohľadu na práva stanovené v oddieloch „I. Implicitná záruka“ a „II. Záruky na výrobok“.